

บทที่ ๑

บทนำ



## ความสำคัญในการศึกษา

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และมีบทบาทต่อการดำเนินงานธุรกิจ และวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป ในปัจจุบันอย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุผลนี้เองจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการที่จะศึกษาธนาคารพาณิชย์ในแง่มุมหนึ่ง และเมื่อทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ของระบบธนาคารพาณิชย์จึงพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จก้าวหน้าของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ก็คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน ทั้งนี้เพราะธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจประเภทให้บริการ ดังนั้น เรื่องประสิทธิภาพของพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ การที่จะทราบถึงประสิทธิภาพของพนักงานว่าดีหรือไม่นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารอย่างหนึ่ง นั่นคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัววัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนว่าดีหรือไม่ ควรที่จะต้องมีการเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพของพนักงานอย่างไร ซึ่งหมายรวมถึงการพิจารณาเกี่ยวกับเงินเดือน โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง โยกย้ายตำแหน่ง การปลดออก การพัฒนาบุคคล และการวางแผนเพื่อฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้เอง การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานบุคคลที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจปัจจุบัน โดยเฉพาะในองค์กรใหญ่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

แต่อย่างไรก็ตาม การใช้วิธีการและเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่เหมาะสม และผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการ และ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลงาน ย่อมทำให้ผลการประเมินที่ได้ไม่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือไม่ได้ ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่พนักงานผู้ถูกประเมิน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้เขียนจึงมุ่งที่จะวิเคราะห์วิธีการ เครื่องมือ และ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลงานของ พนักงานในธนาคารพาณิชย์ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด และนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาเพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบวิธีการในการประเมินผลงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งใช้วิธีการทางสถิติบางประการเป็นเครื่องมือช่วยในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

๑. เพื่อวิเคราะห์วิธีการและ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลงานในธนาคารพาณิชย์ ทั้งที่มีขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก
๒. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการประเมินผลงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ขนาด ต่าง ๆ
๓. เพื่อศึกษาถึงข้อดีและข้อ เสียของการประเมินผลงานด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ กัน

### สมมุติฐานในการศึกษา

๑. การประเมินผลงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ มีวิธีการและ เกณฑ์ที่ใช้มากกว่าการประเมินผลงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก
๒. ปริมาณของงานเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการประเมินผลงานของธนาคารพาณิชย์
๓. ผู้ถูกประเมินมีทัศนคติในทางลบต่อการประเมินผลงาน

### ข้อจำกัดในการศึกษา

๑. ในการวิเคราะห์วิธีการประเมินผลงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทย ผู้เขียนได้ศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน ๑๖ ธนาคาร และเนื่องจากมีระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่จำกัด จึงทำการแบ่งกลุ่มธนาคารพาณิชย์ออกเป็น ๓ ขนาดตามเกณฑ์ของจำนวนพนักงาน โดยทำการสุ่มธนาคารพาณิชย์ในแต่ละขนาด ๆ ละ ๓ ธนาคาร เพื่อทำการวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์ และขนาดละ ๑ ธนาคาร เพื่อวิจัยโดยวิธีทดสอบแบบสอบถาม

๒. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจำเป็นต้องเก็บจากสำนักงานใหญ่เท่านั้น
๓. ธนาคารทุกธนาคารถือว่า แบบฟอร์มสำหรับประเมินผลงานเป็นเอกสารที่สำคัญ และเป็นความลับ ดังนั้น ผู้เขียนจึงไม่สามารถเปิดเผยว่าแบบฟอร์มแต่ละแบบเป็นของธนาคารใด
๔. ในการศึกษาการประเมินผลงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่รวมถึงพนักงานทดลองงาน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

คำว่า "ธนาคารพาณิชย์" หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย<sup>๑</sup>

คำว่า "ธุรกิจธนาคารพาณิชย์" หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ<sup>๒</sup>

คำว่า "วิธีการประเมินผลงาน" หมายถึง วิธีการที่ใช้ประเมินโดยการวัดเป็นจำนวนขนาด หรือคุณภาพ ฯลฯ รวมทั้งขั้นตอน กระบวนการ และระยะเวลาในการประเมินผลงาน

คำว่า "เกณฑ์ในการประเมินผลงาน" หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้เป็นตัวเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลงาน

<sup>๑</sup> ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี, พิมพ์ครั้งที่ ๑ (กรุงเทพฯ : แผนกการพิมพ์ บริษัทบพิศ จำกัด, ๒๕๑๒) หน้า ๒๐-๒๑

<sup>๒</sup> พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช ๒๕๒๒

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยดังนี้

๑. การวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research)

โดยการศึกษาค้นคว้าถึงแนวความคิด หลักการ ขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ตลอดจนข้อดีและข้อเสียของเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินผลงานโดยทั่วไป และของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อประกอบการศึกษาและเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างแบบสอบถามอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร คำบรรยาย คู่มือ และวิทยานิพนธ์

๒. การวิจัยสนาม (Field Research)

จากการที่ได้ศึกษาจากเอกสารดังกล่าวแล้ว และจากการได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการในการสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และพิสูจน์สมมติฐาน รวมทั้งให้ได้มาซึ่งผลสรุป ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขเกี่ยวกับการประเมินผลงานที่เป็นระบบในธนาคารพาณิชย์ไทย ดังนี้

๒.๑ การวิจัยจากแบบสอบถาม (Questionnaire Research)

เป็นการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยต้องการทราบว่าทัศนคติของผู้ประเมินผลและผู้ถูกประเมินที่มีต่อการประเมินผลงานเป็นอย่างไร และยังต้องการทราบถึงความคิดเห็นโดยทั่วไปของผู้ถูกประเมิน เกี่ยวกับระบบและวิธีการที่ใช้ในการประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

### ๒.๑.๑ การกำหนดแบบสอบถาม

ผู้เขียนได้เตรียมแบบสอบถามขึ้น ๒ ชุด เพื่อใช้ในการสอบถามพนักงานในธนาคารพาณิชย์ (ดังในภาคผนวก ก.)

ชุดที่ ๑ เป็นแบบสอบถามสำหรับศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ถูกประเมินผลงานเกี่ยวกับระบบและวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ถูกประเมินผลงาน ซึ่งรวมทั้งผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา มีคำถามจำนวน ๑๙ ข้อ

ชุดที่ ๒ เป็นแบบสอบถามสำหรับศึกษาความคิดเห็นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการประเมินผลงานทั่วไปของผู้ถูกประเมินผลงาน และผู้ประเมินผลงานที่มีต่อการประเมินผลงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประเมินผลงานและผู้ถูกประเมินผลงาน มีคำถามจำนวน ๑๒ ข้อ

### ๒.๑.๒ การทดสอบแบบสอบถาม

หลังจากได้สร้างแบบสอบถามขึ้นแล้ว ได้ทำการทดสอบแบบสอบถามทั้ง ๒ ชุด เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Face Validity) ซึ่งผู้เขียนทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในธนาคารกสิกรไทย จำกัด โดยให้พนักงานที่มีฐานะเป็นผู้ถูกประเมิน ๒๐ ราย กรอกแบบสอบถามชุดที่ ๑ และ ๒ และพนักงานที่มีฐานะเป็นผู้ประเมิน ๑๐ ราย กรอกแบบสอบถามชุดที่ ๒ จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า แบบสอบถามทั้ง ๒ ชุดนี้มีจุดบกพร่องหลายประการ ซึ่งผู้เขียนต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- แบบสอบถามชุดที่ ๑ มีคำถามบางข้อที่มีลักษณะคลุมเครือ และมีคำถามบางข้อที่ควรจะมีเพิ่มเติม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น แบบสอบถามชุดที่ ๑ นี้ ซึ่งจากเดิมมี ๑๘ ข้อ หลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว มี ๑๙ ข้อ

- แบบสอบถามชุดที่ ๒ มีคำถามบางข้อที่ซ้ำซ้อนกัน และมีลักษณะคลุมเครือ จึงทำการปรับปรุงให้รัดกุมยิ่งขึ้น ดังนั้น แบบสอบถามชุดที่ ๒ นี้ ซึ่งจากเดิมมี ๑๔ ข้อ หลังจากทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เหลือเพียง ๑๒ ข้อ

### ๒.๑.๓ การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบแบบสอบถาม

หลังจากได้แบบสอบถามทั้ง ๒ ชุดที่สมบูรณ์ (ดังปรากฏในภาคผนวก ก.) แล้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้ คือ

ก. กลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์นั้น ใช้วิธีการแบ่งกลุ่มธนาคารตามขนาดของธนาคารจากจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้งหมด ๑๖ ธนาคาร ดังตารางที่ ๑

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑ แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยเรียงตามลำดับการเปิดดำเนินการ<sup>๑</sup>

ลำดับที่	ชื่อธนาคาร	วันที่เปิดดำเนินการ
๑	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	๑ เม.ย. ๒๔๔๘
๒	ธนาคารนครธน จำกัด (ธนาคารหรั่งหลี จำกัด)	๑๑ ต.ค. ๒๔๗๖
๓	ธนาคารเอเชีย จำกัด	๒ ต.ค. ๒๔๘๒
๔	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	๒๔ พ.ค. ๒๔๘๔
๕	ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด	๑๘ พ.ย. ๒๔๘๗
๖	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	๑๐ ธ.ค. ๒๔๘๗
๗	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	๒ เม.ย. ๒๔๘๘
๘	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	๘ มิ.ย. ๒๔๘๘
๙	ธนาคารแหลมทอง จำกัด	๒๐ ธ.ค. ๒๔๙๑
๑๐	ธนาคารสหธนาคาร จำกัด	๑๑ มี.ค. ๒๔๙๒
๑๑	ธนาคารไทยทุน จำกัด	๘ เม.ย. ๒๔๙๒
๑๒	ธนาคารศรีนคร จำกัด	๒๑ ส.ค. ๒๔๙๓
๑๓	ธนาคารทหารไทย จำกัด	๘ พ.ย. ๒๕๐๐
๑๔	ธนาคารมหานคร จำกัด	๑๗ ส.ค. ๒๕๐๓
๑๕	ธนาคารสยาม จำกัด (ธนาคารเอเชียทรัสต์ จำกัด)	๒๐ ต.ค. ๒๕๐๘
๑๖	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	๑๔ มี.ค. ๒๕๐๘

<sup>๑</sup> ประยูร จินดาประดิษฐ์, การธนาคารพาณิชย์ การดำเนินงานและการบัญชี.

พิมพ์ครั้งที่ ๑ (กรุงเทพมหานคร : แผนกการพิมพ์บริษัทพิธ จำกัด, ๒๕๑๒), หน้า ๒๕-๓๕

โดยแบ่งออกเป็น ๓ ขนาด ตามเกณฑ์ของจำนวนพนักงานทั้งหมดที่ธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ มีอยู่ ซึ่งมีเกณฑ์ในการแบ่งดังนี้

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมดมากกว่า ๔,๐๐๐ คน ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ (ดังตารางที่ ๒)

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมดตั้งแต่ ๒,๐๐๐-๓,๙๙๙ คน ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง (ดังตารางที่ ๓)

- กลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมดน้อยกว่า ๒,๐๐๐ คน ถือเป็นกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก (ดังตารางที่ ๔)

จากกลุ่มการแบ่งขนาดของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มธนาคารพาณิชย์ขึ้นมาอีกขนาดละ ๑ ธนาคาร ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ วิธีการจับสลาก ดังนี้

ธนาคารขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด

ธนาคารขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด

ธนาคารขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารไทยธน จำกัด

ข. กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ ใช้วิธีการสุ่มตามโอกาสที่อำนวย (Critical Incidental Technique) จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเฉพาะสำนักงานใหญ่ในแต่ละธนาคารตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มผู้ประเมิน ซึ่งหมายถึง กลุ่มผู้ประเมินอย่างเดียว ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย และกลุ่มที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ได้แก่ ระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้จัดการฝ่าย ลงไปถึงระดับหัวหน้าหน่วย จะทำการสุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ประมาณ ๑๐% ของพนักงานทั้งหมดในส่วนนี้



- กลุ่มผู้ถูกประเมิน ซึ่งหมายถึง กลุ่มผู้ถูกประเมินอย่างเดี่ยว ได้แก่ พนักงานทุกคนที่ไม่มีหน้าที่ในการบังคับบัญชา และกลุ่มที่เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ได้แก่ ระดับรองผู้อำนวยการฝ่าย/รองผู้จัดการฝ่าย ลงไปถึงระดับหัวหน้าหน่วย จะทำการลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้ประมาณ ๑๐% ของพนักงานทั้งหมดในส่วนนี้

(ดูจำนวนพนักงานของแต่ละธนาคารตัวอย่าง และแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ ๕ และตารางที่ ๖)

๒.๑.๔ การทอดแบบสอบถาม

ผู้เขียนได้ทอดแบบสอบถามทั้ง ๒ ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมาย แต่เนื่องด้วยทางแต่ละธนาคารตัวอย่างไม่สะดวกในการที่จะให้ผู้เขียนทอดแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายด้วยตนเอง ดังนั้น ในการทอดแบบสอบถามนี้ จึงได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของแต่ละธนาคารตัวอย่าง เป็นผู้ทำหน้าที่ทอดแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับเพื่อน ๆ ที่ทำงานอยู่ในธนาคารตัวอย่างช่วยอีกส่วนหนึ่ง

ชุดที่ ๑ ผู้เขียนได้นำไปส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานในแต่ละธนาคารตัวอย่าง เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมาย รวมทั้งหมด ๔๗๐ ชุด โดยจำแนกเป็นดังนี้

- กสิกรไทย                   จำนวน ๓๐๐ ชุด
- นครหลวงไทย           จำนวน ๑๒๐ ชุด
- ไทยท努                   จำนวน ๕๐ ชุด

ชุดที่ ๒ ผู้เขียนได้นำไปส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานในแต่ละธนาคารตัวอย่าง เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมาย รวมทั้งหมด ๔๗๐ ชุด โดยจำแนกเป็นดังนี้

กลสิกรไทย	จำนวน	๓๐๐	ชุด
นครหลวงไทย	จำนวน	๑๒๐	ชุด
ไทยท努	จำนวน	๕๐	ชุด

#### ๒.๑.๕ การรวบรวมแบบสอบถาม

ในการรวบรวมแบบสอบถามนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของแต่ละธนาคารตัวอย่างจะนัดวันเวลาในการไปรับแบบสอบถามที่กรอกแล้วคืน ซึ่งปรากฏผลการรวบรวมแบบสอบถามดังนี้

##### ชุดที่ ๑

ของจำนวนที่ส่งไป	กลสิกรไทย	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๒๐๐	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๖๗
ของจำนวนที่ส่งไป	นครหลวงไทย	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๑๐๒	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๘๕
ของจำนวนที่ส่งไป	ไทยท努	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๕๐	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐

##### ชุดที่ ๒

ของจำนวนที่ส่งไป	กลสิกรไทย	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๒๒๘	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๗๖
	นครหลวงไทย	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๑๑๘	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๘๘
	ไทยท努	ได้รับคืนเป็นจำนวน	๔๖	ชุด	คิดเป็นร้อยละ	๙๐

(หมายเหตุ : จำนวนที่ได้รับคืนไม่รวมแบบสอบถามที่เสีย)

## ๒.๑.๖ การวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการทางสถิติต่าง ๆ มาคำนวณเพื่อหาข้อสรุปและพิสูจน์สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ตลอดจนหาแนวทางในอันที่จะปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ให้ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น

## ๒.๒ การวิจัยจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบ่ง เป็น ๒ ช่วง

ช่วงแรก ผู้เขียนทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงาน และฝ่ายต่าง ๆ ของแต่ละธนาคารพาณิชย์ เพื่อจะได้ข้อมูลซึ่งจะเป็นแนวทางในการเขียนแบบสอบถาม

ช่วงหลัง ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไม่สามารถครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ทั้งหมด ดังนั้น ผู้เขียนจึงจำเป็นต้องทำการสัมภาษณ์ โดยแบ่งธนาคารพาณิชย์เป็น ๓ ขนาด (ดังกล่าวแล้วในข้างต้น) และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ วิธีการจับสลาก ขนาดละ ๓ ธนาคาร ดังนี้

ธนาคารใหญ่	ได้แก่	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
		ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
		ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

ธนาคารขนาดกลาง	ได้แก่	ธนาคารทหารไทย จำกัด
		ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
		ธนาคารศรีนคร จำกัด

ธนาคารขนาดเล็ก	ได้แก่	ธนาคารเอเซีย จำกัด
		ธนาคารไทยทุน จำกัด
		ธนาคารนครธน จำกัด

โดยทำการสัมภาษณ์และขอ เอกสารที่สำคัญจาก เจ้าหน้าที่ระดับสูงของฝ่ายการ  
พนักงานในแต่ละธนาคารพาณิชย์ตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูลในการศึกษาริธีการ เครื่องมือ  
และ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ในแต่ละขนาด รวมทั้ง  
ทำการวิเคราะห์ว่า ริธีการและ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคาร  
พาณิชย์ในแต่ละขนาด ปัจจุบันนี้เหมาะสมเพียงใด รวมเวลาที่ใช้ในการนัดและทำการ  
สัมภาษณ์ รวมถึงวิเคราะห์สำหรับข้อมูลส่วนนี้ประมาณ ๒ เดือน

ในการทำการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์โดยใช้แบบฟอร์มที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง  
เพื่อศึกษาริธีการและ เกณฑ์ในการประเมินผลงาน จำนวนคำถามที่ใช้ในการสอบถามเกี่ยว  
กับการประเมินผลงานทั้งหมด มีจำนวน ๒๒ ข้อ ซึ่งได้รับการปรับปรุงแล้ว (ดูในภาคผนวก  
ข.)

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ช่วยให้ทราบถึงริธีการและ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลงานของพนักงานใน  
ธนาคารพาณิชย์ ทั้งยังเป็นประโยชน์สำหรับช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะ  
อย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลงาน ตลอดจนแนวทาง  
ในการปรับปรุงและแก้ไขริธีการและ เกณฑ์ในการประเมินผลงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และ  
การวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจหรือต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลงานอีกด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๒ แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ โดยถือเอาจำนวนของพนักงานเป็นเกณฑ์

อันดับที่	ชื่อธนาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
๑	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	๒๐,๐๐๐
๒	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	๑๐,๕๗๒
๓	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	๘,๘๒๔
๔	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	๕,๓๖๖
๕	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	๔,๕๕๓

หมายเหตุ ๑.จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย เพียง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๒๗

๒.ที่มาจากวารสารการเงินธนาคาร ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓๓ มกราคม ๒๕๒๘ หน้า ๗๖

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๓ แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดกลาง โดยถือจำนวนของพนักงานเป็นเกณฑ์

อันดับที่	ชื่อธนาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
๑	ธนาคารทหารไทย จำกัด	๓,๖๔๐
๒	ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด	๓,๒๗๕
๓	ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	๓,๒๓๗
๔	ธนาคารศรีนคร จำกัด	๓,๐๗๕
๕	ธนาคารมหานคร จำกัด	๒,๑๐๐
๖	ธนาคารสหธนาคาร จำกัด	๒,๐๘๘

หมายเหตุ ๑. จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย เพียง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๒๗

๒. ที่มาจากรายการการเงินธนาคาร ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓๓ มกราคม ๒๕๒๘ หน้า ๗๖

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๔ แสดงการแบ่งกลุ่มธนาคารขนาดเล็ก โดยถือเอาจำนวนพนักงาน เป็นเกณฑ์

อันดับที่	ชื่อธนาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
๑	ธนาคารเอเซีย จำกัด	๑,๕๖๗
๒	ธนาคารสยาม จำกัด	๑,๒๑๘
๓	ธนาคารไทยทูน จำกัด	๗๘๗
๔	ธนาคารนครธน จำกัด	๔๓๒
๕	ธนาคารแหลมทอง จำกัด	๒๐๖

หมายเหตุ ๑. จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย เพียง ๓๐ ธันวาคม ๒๕๒๗

๒. ที่มาจากรวบรวมสารการเงินธนาคาร ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๓๓ มกราคม ๒๕๒๘ หน้า ๗๖

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนพนักงานของแต่ละธนาคารพาณิชย์ตัวอย่างตามลำดับตำแหน่งงาน  
(หน่วย:คน)

ธนาคารพาณิชย์ ตำแหน่งงาน	กสิกรไทย	นครหลวงไทย	ไทยท努
ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย	๒๒	๑๕	๔
รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย	๔๑		๖
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย	๘๘	๑๗	-
หัวหน้าส่วน	๓๘๘	๖๕	๓๗
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	๖๐๓	๒๓	-
หัวหน้าหน่วย	-	๕๓	๖๐
ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย	-	๕	-
เสมียน	๑,๕๒๐	๘๘๔	๓๑๓
บริการ	๓๘๘	๑๐๗	๘๒

- หมายเหตุ
๑. จำนวนพนักงานเฉพาะสำนักงานใหญ่เท่านั้น
  ๒. ที่มาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
ที่มาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
ที่มาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารไทยท努 จำกัด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนพนักงานของแต่ละธนาคารพาณิชย์ตัวอย่างโดยแบ่ง เป็นกลุ่ม  
ผู้ประเมินและกลุ่มผู้ถูกประเมิน (หน่วย:คน)

ประเภทกลุ่ม	ธนาคารพาณิชย์		
	กสิกรไทย	นครหลวงไทย	ไทยทนุ
กลุ่มผู้ประเมินอย่าง เดียว	๒๒	๑๕	๕
กลุ่มผู้ถูกประเมินอย่าง เดียว	๒,๓๐๘	๑,๐๐๐	๓๕๕
กลุ่มที่ เป็นทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน	๑,๑๒๑	๑๕๘	๑๐๓
กลุ่มผู้ประเมินทั้งหมด	๑,๑๔๓	๒๑๓	๑๑๒
กลุ่มผู้ถูกประเมินทั้งหมด	๓,๔๒๙	๑,๑๕๘	๔๕๘

- หมายเหตุ
๑. จำนวนพนักงาน เฉพาะสำนักงานใหญ่เท่านั้น
  ๒. ที่มาจาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารกสิกรไทย  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพนักงานของธนาคารไทยทนุ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย